

K.o.nflikte erkennen! K.o.nflikte bearbeiten! K.o.nflikte lösen!

Thomas Bollenbach

www.resultat-online.de

resultat

Konflikt

- Von lateinischen
conflictus, configere
 - Zusammenprallen
 - Aneinanderschlagen
 - Zusammenstoß
- im weiteren Sinne, Kampf, Streit.

resultat

Konflikt: Zusammenstoß, Zwiespalt, Widerstreit

Duden Band 1, Rechtschreibung,
Mannheim

resultat

Differenzierung: Konflikt und Streit

- Der Streit ist das äußere Erscheinungsbild eines Konfliktes.
- Streiten sich z. B. in einer Partnerschaft die Partner um die offene Zahnpastatube, so besteht der Konflikt nicht in dem Offenlassen der Tube, sondern es geht in Wirklichkeit um etwas ganz anderes.
- Während der Streit offensichtlich ist, liegt der Konflikt häufig verborgen.
- Mitunter ist er so verborgen, dass die Betroffenen den Konflikt selber nicht erkennen können.

resultat

These:

„Konflikte auszutragen ist wichtig, weil sie Entwicklungspotentiale freisetzen und Veränderungen herbeiführen können.“

© 2013 TAT

Positiv betrachtet sind sie natürliche, gesunde und keineswegs destruktive Ereignisse und stärken soziale Beziehungen.

© 2013 TAT

„Wenn zwei Menschen immer wieder die gleiche Ansicht haben, ist einer von ihnen Überflüssig“

vgl. Winston Churchill

© 2013 TAT

Die Eier der Schildkröte

© 2013 TAT



Offene Fragen
Geschlossene Fragen
*Alternativ*fragen
Taktische Fragen

Reden Sie nicht, fragen Sie!

© 2013 TÄT

Die offene Frage (die Informationsfrage)

**WER - WIE - WAS - WANN - WO -
WARUM- WESHALB**

Offene Fragen geben keinen Anzeigeweis vor, sie eignen sich besonders Informationen zu bekommen und stehen in erster Linie am Anfang eines Gespräches.

© 2013 TÄT

Die geschlossene Frage (Ja- Nein)

- Die geschlossene Frage wird dazu verwendet, beim Gesprächspartner eine Zustimmung oder Ablehnung zu einer bestimmten Sache zu erlangen.

© 2013 TÄT

Die Alternativfrage

- Die Alternativfrage stellt eine Mischung zwischen offener und geschlossener Frageform dar.
Entweder- Oder
So oder So

© 2013 TÄT

Die Suggestivfrage

- DOCH - ETWAS - WOHL - SICHER - AUCH – NICHT
- Diese in der Praxis häufig vorkommende Frageform beabsichtigt den Gesprächspartner in eine bestimmte Richtung zu lenken.

© 2008 TÄT

Die rhetorische Frage

- Hier erwarten Sie eigentlich gar keine Antwort bzw. die Antwort ist überflüssig.
- Die Hauptaufgabe dieser Frageform besteht darin, ein Gespräch wieder zu beleben und in Richtung Zielerreichung zu steuern.

© 2008 TÄT

Die Gegenfrage

- Die Gegenfrage eignet sich generell bei problematischen Gesprächssituationen, da Ihr Gesprächspartner gefordert ist, seine eigene Frage bzw. Aussage klarer darzulegen.
- Damit lässt sich trefflich auf Einwände reagieren.
- Gesprächspartner wird gezwungen deutlicher zu werden.

© 2008 TÄT

Die Kontrollfrage

- „Gefällt Ihnen das so?“
- „Ist dies für Sie wichtig?“
- „Passt es ihnen so?“
- „Fühlen Sie sich mit dieser Entscheidung wohl/sicher?“
- Eine solche Frage soll einen Sachverhalt oder eine Vermutung bestätigen. Deshalb ist dieser Fragetyp wichtig um immer wieder zu überprüfen, ob beide Gesprächsteilnehmer von dem gleichen ausgehen.

© 2008 TÄT

Motivierungsfrage

- Setzt man ein, um meinen Gesprächspartner aufzuwerten.
- „Mit ihren langjährigen Erfahrungen in diesem Bereich können Sie doch bestimmt eine Einschätzung darüber abgeben?“

©kvs TÄT

~~eigentlich
könnte
sollte
müsste
im Regelfall
...~~
Selbstmordwörter
vermeiden!

~~trotzdem
aber
dennoch
Sie müssen
warum
...~~
Reizwörter
vermeiden!



©kvs TÄT

„Sie müssen...“
„Unbestritten...“
„Unzweifelhaft...“
„Sie dürfen nicht...“
„Sie müssen nicht...“



„Ja, das sagen Sie...“
„Wenn Sie ehrlich sind...“
„Sie sollten das nicht tun...“
„Bei meinen Erfahrungen...“
„Sie werden das nicht tun...“
„Das trifft auf keinen Fall zu...“
„Sie können doch nicht sagen...“
„Als Fachmann sage ich Ihnen...“
„Sie müssen mir doch zugeben...“
„Das müssen Sie doch einsehen...“
„Sie irren sich, wenn Sie glauben...“
„Sie müssen schon entschuldigen...“
„Da sind Sie aber auf dem Holzweg...“
„Wie können Sie so etwas behaupten...“
„Jeder vernünftige Mensch weiß doch...“
„Das können Sie mir doch nicht erzählen...“
„Nein, das dürfen Sie nicht...“ (Warum nicht?)
„Ach Quatsch, ich bin doch nicht von gestern...“
„Na, aber hören Sie mal, das ist doch Unsinn...“
„Wie ich Ihnen schon ausführlich erklärt habe...“
„Sie haben mich wohl nicht richtig verstanden...“
„Da hat mir ein Fachmann kürzlich etwas anderes gesagt als Sie...“

©kvs TÄT

Überlegen Sie bitte einmal, welche Reizwirkung die im folgenden genannten Worte haben.
Woraus erklären sie sich diese Wirkung?

- Jetzt hören sie mal zu ...
- Wie ich gerade schon einmal gesagt habe ...
- Passen sie mal gut auf ...
- Aber das ist doch ganz einfach ...
- Da sind Sie falsch informiert ...
- Haben Sie das verstanden ... ?
- Dafür kann ich auch nichts.
- Da haben Sie sich falsch ausgedrückt.
- Lassen Sie mich mal ausreden!

©kvs TÄT

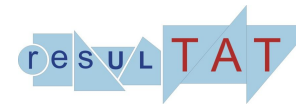
Killerphrasen – Erkennen und vermeiden: Der Reiz – Charakter von Worten

Die Wahl der Worte bestimmt die gefühlsmäßige Reaktion Ihres Gesprächspartners auf das, was Sie ihm zu sagen haben.

Wichtig ist es zu wissen, dass es Worte bzw. Sätze gibt, die negativen oder positiven Reizcharakter haben.

Worte, Wendungen und Sätze mit negativem Gefühlen während Worte mit positivem Reizcharakter eine positivere Stimmung bei unserem Partner zur Folge haben.

resultat



Grundlagen der Kommunikation Repetitorium

Personalentwicklung im Gesundheitswesen

Thomas Bollenbach
Friedrich-Ebert-Straße 33
34117 Kassel

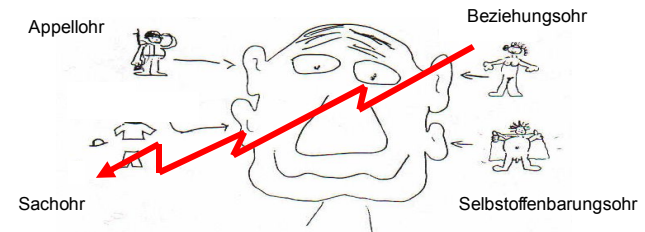
fon: 05 61 – 316 44 61 | mail@resultat-kassel.de

Kommunikationsmodell

Sender → Botschaft → Empfänger

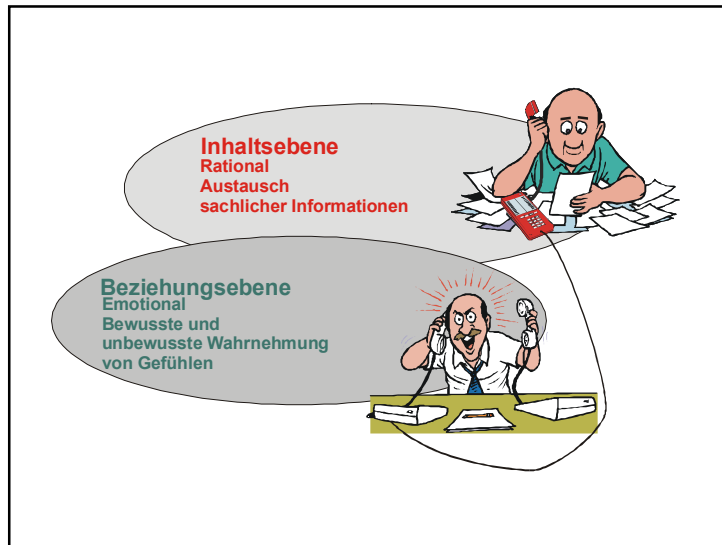
Code!!!

resultat



Friedemann Schulz von Thun

resultat



WER-WIE-WAS-WEM- Wirkung

- Beziehung
- Art und Weise, Tonfall - Cave! Ironie!!!
- Inhalt
- Zielperson- Gruppe- Code
- Ziel

©hub.TAT

Ich- und Du- Botschaften

Du....!

- „Nie gehst du mit mir aus!“
- „Ich habe das Gefühl, dass wir unsere Beziehung vernachlässigen.“
- „Liebst du mich noch?“
- „Reg dich nicht auf.....!“

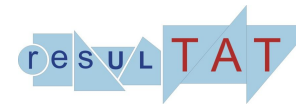
©hub.TAT

©hub.TAT

Positiv formulieren

- Sie haben KREBS...

resultAT



Wie wirke ich auf andere? Weißt du, wie du bist?

Personalentwicklung im Gesundheitswesen

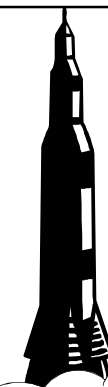
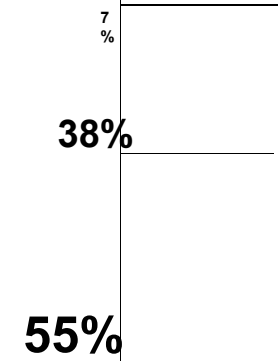
Thomas Bollenbach
Friedrich-Ebert-Straße 33
34117 Kassel

fon: 05 61 – 316 44 61 | mail@resultat-kassel.de

Wirkung?

- Negative Körpersprache
- Negatives Äußeres
- Negatives Verhalten

resultAT



Was macht uns
sympathisch?

resultAT

- Der **Inhalt** und die **Wortwahl** mit **7%**
- Die **Stimme** mit **38%** und
- Der **Körper** (Mimik, Gestik) mit einem Anteil von **55%**

resultAT

Arrogant- Hochnäsig!?



resultAT

Wahrnehmung

- „Unter Wahrnehmung verstehen wir den **bewussten Prozess der Informationsverarbeitung** von aus **Umweltreizen** (äußere Wahrnehmung).
- In diesen Prozess der Informationsverarbeitung fließen mit ein: frühere Erfahrungen (Lernen), Gefühle, Motive, Einstellungen, Erwartungen u.ä.“

• Kühne, Gewicke, Priester, Sollmann, Sudhues, Tiator, Psychologie für Fachschulen und Fachoberschulen, 1978, Köln-Porz, S. 12

resultAT

5 Sinne, 6 Sinne...20 Sinne...?

1. visuell (mit dem Sehsinn)
2. akustisch (mit dem Hörsinn)
3. kinästhetisch (mit der Tiefensensibilität) /
haptisch (mit dem Tastsinn)
4. olfaktorisch (mit dem Geruchssinn)
5. gustatorisch (mit dem Geschmackssinn)
6. vestibulär (mit dem Gleichgewichtssinn)

resultAT

Wahrnehmung ist grundsätzlich..

- **Subjektiv**
- **Selektiv**

© WS 20/21 TAT

Subjektive Wahrnehmung

- Zeitwahrnehmung
- Temperaturwahrnehmung

© WS 20/21 TAT

Selektionsverfahren

Beschreiben Sie die normale Rückseite einer Münze.



Der **vitruvianische Mensch** von
Leonardo da Vinci

Nach dem römischen Architekten
Marcus **Vitruvius** Pollio

© WS 20/21 TAT

Der Haloefekt

- Der Wahrnehmende hat die Tendenz, sich bei der Beurteilung einer Person von einem allgemeinen guten oder schlechten Eindruck oder einer hervorstechenden Eigenschaft leiten zu lassen. Eine als positiv gesehene Eigenschaft wird dann auf alle Eigenschaften der Person übertragen.

© WS 20/21 TAT

Der Kontrastfehler

- Werden mehrere Personen nacheinander wahrgenommen und beurteilt, so sind die Urteile nicht unabhängig voneinander.
- Die ersten Beurteilungen bilden einen Vergleichsmaßstab für die folgenden Urteile.

© Susi TAT

**„Die Qualität unserer
Wahrnehmung, ist der Schlüssel zur
Qualität unseres Handelns.“**

© Susi TAT



© Susi TAT

Die Tasse



Betrachtungswinkel

- Wahlergebnisse
- Das Fußballspiel
- Drainage post op
- Konflikte
- ...

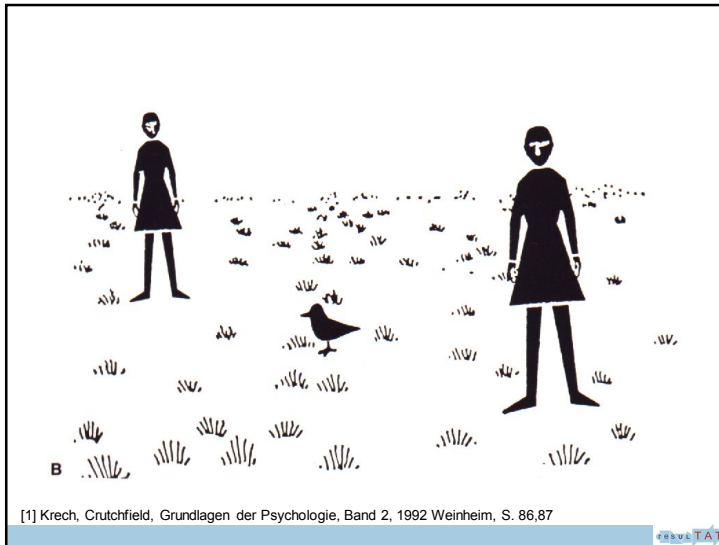
Laptopnutzung im Seminar? ADHS!

crvusTAT

Sie haben Krebs.....

•Gutartigen

crvusTAT



[1] Krech, Crutchfield, Grundlagen der Psychologie, Band 2, 1992 Weinheim, S. 86,87

crvusTAT

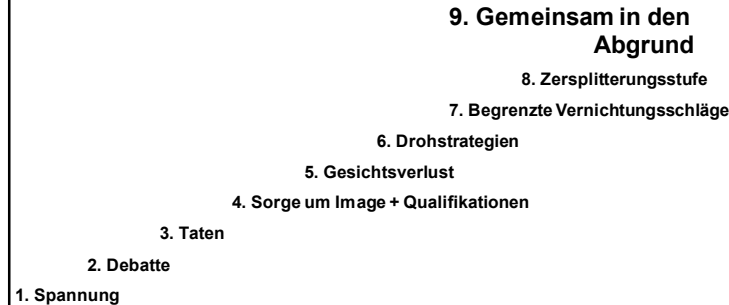
Flashlight

- Bei einem Versuch beleuchtete G. Sperling (1960) eine grüne Dollarnote mit einem hellen Lichtblitz.
- Die Probanden sahen den Schein anschließend auf einer Projektionsfläche als Rosahnes Nachbild.

[1] Krech, Crutchfield, Grundlagen der Psychologie, Kapitel 1 2, 1992 Weinheim, S. 35

crvusTAT

Die 9 Stufen der Konflikteskalation nach Glasl



1. Ebene (Win-Win) Stufe 1: Spannung

- Meinungsverschiedenheiten führen zu Spannungen und Verstimmungen, aber beide Parteien sind sicher, die atmosphärische Störung mit Argumenten beseitigen zu können.
- Es ist alltäglich und wird nicht als Beginn eines Konflikts wahrgenommen.

Stufe 2: Debatte

- Überheblichkeit und Arroganz prägen die Verhaltensweisen der Konfliktparteien. Jetzt geht es vor allem um die Frage: „Welches ist der bessere Standpunkt?“ (Entweder/Oder Dilemma).
- Meinungsverschiedenheiten führen zu einem Streit. Man will den Anderen unter Druck setzen.

Stufe 3: Taten statt Worte

- Diskussionen erscheinen plötzlich sinnlos, nonverbale Signale und unbeherrschte Ausbrüche belasten das Klima immer häufiger.
- Die Konfliktpartner erhöhen den Druck auf den Anderen, um sich oder die eigene Meinung durchzusetzen.

2. Ebene (Win-Lose) Stufe 4: Koalitionen

- „Du oder ich“, heißt die Devise. Ein strahlendes Selbstbild steht einem negativen Feindbild gegenüber. Beide Konfliktparteien werben nun um Sympathisanten und Verbündete von außen.
- Da man sich im Recht glaubt, kann man den Gegner denunzieren. Es geht nicht mehr um die Sache, sondern darum, den Konflikt zu gewinnen, damit der Gegner verliert.

© 2008 TAT

Stufe 5: Gesichtsverlust

- Öffentliche Diskriminierungen der Gegner und persönliche Angriffe unter die Gürtellinie sind an der Tagesordnung. Die Kontrahenten haben den Glauben verloren, den Konflikt allein lösen zu können.
- Gesichtsverlust bedeutet in diesem Sinne Verlust der moralischen Glaubwürdigkeit.

© 2008 TAT

Stufe 6: Drohstrategien

- Gegenseitige Drohungen und zunehmendes Misstrauen erschweren die Kontrolle über den Konflikt.

© 2008 TAT

3. Ebene (Lose-Lose) Stufe 7: Begrenzte Vernichtung

- Ziel der Kontrahenten ist es nun, die Existenz des Gegners zu erschüttern.
- Dem Gegner soll mit allen Tricks empfindlich geschadet werden.
- Beide Parteien sind sich bewusst, dass es nichts mehr zu gewinnen gibt.

© 2008 TAT

Stufe 8: Zersplitterung

- Jetzt geht es nur noch darum, Macht- und Existenzgrundlage des Gegners völlig zu vernichten.
- Der Gegner soll mit Vernichtungsaktionen zerstört werden.

© 2013 TAT

Stufe 9: Gemeinsam in den Abgrund

- Ab hier kalkuliert man die eigene Vernichtung mit ein, um den Gegner zu besiegen.
- Die Genugtuung, im eigenen Untergang den Feind mit in den Abgrund zu reißen, scheint der einzige Trost.

© 2013 TAT

Monkeybusiness

© 2013 TAT

Zu guter Konversation gehört nicht nur, im richtigen Moment das Richtige zu sagen, sondern auch, trotz einer noch so verlockenden Gelegenheit das Falsche ungesagt zu lassen.

© 2013 TAT

Kritisieren, ohne zu beleidigen Motivieren statt streiten

resultat

Die drei Siebe des Sokrates

WAHR? GUT? NÖTIG?

Aufgeregt kam jemand zu Sokrates gelaufen.

„Höre, Sokrates, das muss ich dir erzählen, wie ein Freund...“

„Halt ein“, unterbrach ihn der Weise,

„hast du das, was du mir sagen willst, durch die drei Siebe geschüttet?“

„Drei Siebe?“ fragte der andere voll Verwunderung.

„Ja, mein Freund, drei Siebe! Lass sehen, ob das, was du mir erzählen willst, durch die drei Siebe durchgeht.“

Das erste Sieb ist die Wahrheit.

Hast du alles, was du mir erzählen willst, geprüft, ob es wahr ist?“

„Nein, ich hörte es erzählen, und...“

„So, so. Aber sicher hast du es mit dem zweiten Sieb geprüft.“

Es ist das Sieb der Güte.

Ist das, was du mir erzählen willst, wenn schon nicht als wahr erwiesen, wenigstens gut?“

Zögernd sagte der andere: „Nein, das nicht, im Gegenteil“

„Dann“, unterbrach ihn der Weise, „lass uns auch das dritte Sieb noch anwenden

und lass uns fragen,

ob es notwendig ist, mir das zu erzählen, was dich so erregt.“ „Notwendig nun gerade nicht...“

„Also“, lächelte Sokrates, „**wenn das, was du mir erzählen willst, weder wahr noch gut, noch notwendig ist, so lass es begraben sein und belaste dich und mich nicht damit!**“

resultat



resultat


Interesse an mehr interessanten Fortbildungen? www.resultat-online.de




Personalentwicklung im Gesundheitswesen

Thomas Bollenbach
Friedrich-Ebert-Straße 33
34117 Kassel


fon: 05 61 – 316 44 61 | mail@resultat-kassel.de




Interesse an mehr Fortbildungen?	www.resultat-online.de
Serviceorientierung im Gesundheitswesen „Vom Patienten zum Kunden!“ „Vom Klingelbeutel zum Profitcenter!“	➤ Reflexion des eigenen Service- und Dienstleistungsverständnisses. Aus Patienten (Lat.: Erduldenden) sind Kunden mit berechtigten Ansprüchen an den Leistungserbringer geworden. Pflege ist kein Akt der Barmherzigkeit, sondern eine bezahlte Dienstleistung. Kundenbindung und Standortsicherung gelingt durch guten Service
Zusatzleistungen anbieten „Es darf (ein bisschen) mehr sein?“	➤ Erarbeiten von Vermarktungsstrategien für Produkte und Dienstleistungen, die Patienten/ Kunden zusätzlich käuflich erwerben können. Umsätze, die Praxen u.a. durch Individuelle Gesundheitsleistungen (IGEL) erzielen, zeigen, dass die Patienten/ Kunden bereit sind, für erweiterte Serviceleistungen und Produkte Zuzahlungen zu leisten. Zusätzliche Angebote machen Ihr Unternehmen attraktiv für Kunden/ Patienten und somit wettbewerbsfähig
Telefontraining „Telefonieren wie die Profis!“ „Hallo! wer stört?“	➤ Vermittlung der Grundlagen eines modernen, zugewandten Telekommunikationsverhaltens. Ob Zentrale, Station oder Verwaltungsbereich, bei internen und externen Telefonaten hinterlassen Sie die „Visitenkarte“ der Abteilung beim Gesprächspartner. Kompetenz, Wortwahl, und Klangfarbe entscheiden über Erfolg oder Misserfolg des Gespräches

resuTAT ◊ Thomas Bollenbach ◊ Friedrich-Ebert-Straße 33 ◊ 34117 Kassel ◊ fon: 0561/ 3164461 


Interne Kommunikation „Ich verstehe die aus den anderen Arbeitsbereichen nicht!“	Überprüfung der eigenen Sprache in Bezug auf Verständlichkeit für andere Berufsgruppen im Gesundheitswesen. Ob Röntgen, EDV, Verwaltung oder Station, es kommt immer wieder zu Missverständnissen und Konflikten zwischen den Arbeitsbereichen durch fehlgeschlagene Kommunikation. Nur Kooperation u. Vernetzung aller beteiligten Berufsgruppen führen zum Erfolg des Unternehmens.
Beschwerdemanagement „Ihr Lob freut uns, Ihre Kritik gibt uns wertvolle Anregungen noch besser zu werden!“	➤ Lernen als Vertreter/ in des Unternehmens Beschwerden professionell entgegen zu nehmen. Verstehen, dass alle MA stets stellvertretend für das ganze Unternehmen handeln und gefordert sind, möglichst zeitnahe Problemlösungen herbeizuführen.
Konfliktmanagement „Wenn zwei Personen immer die gleiche Meinung haben, ist eine überflüssig.“ Vgl. W. Churchill	➤ Kenntnisse in den Bereichen Konflikterkennung, -analyse, -bearbeitung, u. -lösung erwerben. Erfahrungen, welche Entwicklungspotentiale für Einzelne u. Teams in Konflikten liegen
Besprechungsmanagement „Von der Einladung bis zum Protokoll!“	➤ Meeting, Konferenz, Besprechung, Workshop, Jour fixe, Kantinenbesprechung? Kennen lernen und auswählen der richtigen „Besprechungsform“. Planung, Durchführung und Ergebnissicherung mit Checklisten und Arbeitsvorlagen
Motivation „Wie motiviere ich mich und andere? Was mich in „Bewegung“ setzt!“	➤ Überprüfung der Anreize u. Ziele, die persönlich als lohnenswert empfunden werden u. dazu geeignet sind, für „Bewegung“ in Teams zu sorgen

resuTAT ◊ Thomas Bollenbach ◊ Friedrich-Ebert-Straße 33 ◊ 34117 Kassel ◊ fon: 0561/ 3164461 

Selbstcoaching „Das innere Team entdecken und aktivieren.“ „Ich treibe nicht durch das Leben, sondern ich gestalte es selbst!“	➤ Erkennen u. Benennen persönlicher Ziele im Lebensentwurf. Entdecken der inneren „Stolpersteine“ u. „Schätze“.
Mitarbeiterentwicklung „MEG-ZEG-WEG.“ MitarbeiterEntwicklungsGespräch-ZielvereinbarungGespräch-WiederErgebnislosGeblieben	➤ Lernen MEG's als Instrument zur Personalführung mit System einzusetzen. Ziel: Anerkennung für MA richtig ausdrücken, berechnete Erwartungen offenlegen, Ziele vereinbaren, protokollieren u. die Zielerreichung überprüfen
Kollegiale Beratung „Experten beraten Experten.“	Erlernen der 6 Module für die effiziente Beratung unter „Kollegen“. Erlangen von größerer Unabhängigkeit gegenüber externen Beratern, innerhalb eines strukturgebenden Gesprächsrahmens
Wahrnehmung „Ich sehe was, was du nicht siehst.“ „Die Qualität unserer Wahrnehmung ist der Schlüssel zur Qualität unseres Handelns.“	➤ Verstehen, dass Wahrnehmung grundsätzlich subjektiv u. selektiv ist. Jede/r „konstruiert“ sich eine eigene Wirklichkeit. Lernen Sie Wahrnehmungsfehler u. –verzerrer zu erkennen, diese zu reduzieren u. entdecken Sie neue Möglichkeiten zur Erweiterung Ihres Verhaltensrepertoires
Selbst- und Fremdwahrnehmung „Weißt du, wie du bist?“	➤ Überprüfen, ob zwischen der Selbstwahrnehmung der eigenen Person und der Wirkung auf andere Menschen Stimmigkeit besteht. Erfahren Sie, wie Ihr Gegenüber Rückschlüsse aus Ihrer Körpersprache, Gestik, Mimik, Sprache und Kleidung zieht

resuTAT ◊ Thomas Bollenbach ◊ Friedrich-Ebert-Straße 33 ◊ 34117 Kassel ◊ fon: 0561/ 3164461 

Sprache im Umgang mit Patienten/ Bewohnern Pflegeknigge „Die Galle von Zimmer 4...“	➤ Überprüfung des Vokabulars, das im Gesundheitswesen Anwendung findet. Neben Ironie und Sarkasmus ist die Sprache von Abkürzungen und Wortschöpfungen geprägt, die für Außenstehende unverständlich sind. Ebenso sind Verniedlichungen und der „Baby-Talk“ mit erwachsenen Menschen an der Tagesordnung. Was steckt hinter der Sprache Pfleger? Wo werden Grenzen nachhaltig überschritten?
Selbstpflege Pfleger „Stressreduktion im Berufsalltag.“	➤ Persönliche Stressquellenrecherche und erproben diverser Entspannungstechniken (Von den Ersatzkassen anerkanntes Konzept!)
Ethik „Mein persönliches „Leit(d)bild“?“ „VerANWORTung übernehmen!“	➤ Überprüfung ethischer Grundsätze und Folgen ihres Verlustes im Pflegealltag
Emotionale Intelligenz „Emotionale Nähe bei optimaler Distanz.“ „Ich habe das Gefühl...“	➤ Erfahren, woher Emotionen kommen, warum sie wichtig sind und wozu Verleugnung und Verneinung führen können. Eigene Gefühle sind immer die richtigen Gefühle! Bewusster Umgang mit Emotionen ist Ausdruck personeller und sozialer Kompetenz. Lernen Sie Gefühle zu benennen, zu akzeptieren und die richtige „Dosierung“ zwischen Nähe und Distanz zu finden
Sterbebegleitung „Leben und Arbeiten in der Nähe des Todes.“	➤ Erweiterung des Verhaltensrepertoires für den angemessenen Umgang mit Sterben, Tod und Trauer. Wege aus der Hilf- und Sprachlosigkeit finden

resuTAT ◊ Thomas Bollenbach ◊ Friedrich-Ebert-Straße 33 ◊ 34117 Kassel ◊ fon: 0561/ 3164461 

Psychologie der Angst „Unbearbeitete Angst führt zu „Enge“!“	➤Erfahren, woher Ängste Evolutions- geschichtlich kommen. Welche Funktion die „normalen“ Ängste im heutigen Lebensalltag haben und wie es möglich ist, krankmachenden Gedanken zu begegnen. These: „98 % aller Sorgen, die Menschen sich im Leben machen, drehen sich um Dinge u. Ereignisse, die nie eintreten.“
Mobbing Bossing „Ich seh' ROT!“ Retter-Opfer-Täter	➤Erfahren was sich hinter den Begriffen Mobbing u. Bossing verbirgt, welche Tatbe- stände darunter fallen und wie der „Gewalt am Arbeitsplatz“ begegnet werden kann
Rolle der Krankenpflege „Ein Hilfsberuf für andere Berufsgruppen in der Pflege?“ „Pflege entrümpeln.“	➤Betrachtungen, welche Rolle die „Pflege“ im Gesundheitswesen hat. Sie entwickelt sich vom Assistenzberuf, zu einem eigenständigen Bereich mit Studiengängen und wissenschaftlichen Forschungen zur Pflege. Sind Tätigkeiten, die Pflegenden ausüben noch zeitgemäß? Welche Aufgaben müssen abgeben werden, welche kommen hinzu? Wie steht es um das Selbstverständnis beruflich Pflegender?
Leistungsgerechte Bezahlung „Womit haben wir das verdient?“	➤Auseinandersetzung mit Aspekten der leistungsorientierten Entgeltgestaltung in der Pflege. Neben Qualifizierungsmaßnahmen für die MA, sieht der Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst seit 01.01.2007 eine leistungsgerechte Bezahlung vor. Was ist leistungsgerecht? Welche messbaren Kriterien stehen zur Bewertung zur Verfügung??

resuTAT ◊ Thomas Bollenbach ◊ Friedrich-Ebert-Straße 33 ◊ 34117 Kassel ◊ fon: 0561/ 3164461

Rhetorik 1 „Jetzt rede ich!“	➤Erlernen der Grundlagen des freien Sprechens vor Gruppen
Rhetorik 2 „Die Kunst der Rede!“	➤Techniken zum strukturierten Aufbau eines Wortbeitrages
Rhetorik 3 „Zielgerichtet argumentieren!“	➤Verbesserung des Diskussionsverhaltens und des Durchsetzungsvermögens
Kommunikative und situative Wendigkeit „Nicht mehr sprachlos!“	➤Training wirksamer Reaktionen auf Verbalattacken und Beleidigungen. Unterweisung in Schlag- und Witzfertigkeit
Moderation „Sitzung ist der Sieg des Gesäßes über den Geist!“	➤Anleitung Diskussionen unter Einsatz aktivierender Methoden zielgerichtet zu gestalten, Ergebnisse zu sichern u. die notwendigen Aktivitäten daraus abzuleiten
Präsentation „Es kommt nicht darauf an, wie eine Sache ist, es kommt darauf an, wie sie wirkt.“ Tucholsky	➤Trainieren mit dem richtigen Methoden- und Medieneinsatz Menschen zu informieren, zu überzeugen und zu motivieren
Zeitmanagement „Zeitmanagement ist Selbstmanagement.“	➤Methoden „Zeitdiebe“ zu entlarven und Techniken zur Erstellung realistischer Zeit- u. Ablaufpläne
Prüfungsvorbereitung „Aufschieberitis! Eine gefährliche Entzündung!“ „Lernen lernen!“	➤Vermittlung von Lerntechniken und Möglichkeiten zum Erstellen realistischer Zeitpläne zur effizienten Prüfungsvorbereitung. Vermeidungsstrategien und Ablenkungsmanöver „enttarnen“, um zu neuer Lernmotivation und Lebensqualität zu finden

resuTAT ◊ Thomas Bollenbach ◊ Friedrich-Ebert-Straße 33 ◊ 34117 Kassel ◊ fon: 0561/ 3164461

„Es ist nicht genug zu wissen,
man muss auch anwenden.
Es ist nicht genug zu wollen,
man muss auch tun.“ (Goethe)



Personalentwicklung im Gesundheitswesen

Thomas Bollenbach
Friedrich-Ebert-Straße 33 – 34117 Kassel
fon: 0561- 316 44 61
mail: mail@resultat-kassel.de
www.resultat-online.de